

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DAN KETERSEDIAAN OBAT DIABETES MELITUS DI
PUSKESMAS KAIBON**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat

Ahli Madya Farmasi



Disusun oleh:

Sukma Wati Widodo Putri

NIM: 32317447

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FALKUTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA KAMPUS
KOTA MADIUN
2020**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DAN KETERSEDIAAN OBAT DIABETES MELITUS DI
PUSKESMAS KAIBON**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh predikat

Ahli Madya Farmasi



Disusun oleh:

Sukma Wati Widodo Putri

NIM: 32317447

**PRODI FARMASI DIPLOMA TIGA
PROGRAM STUDI DI LUAR KAMPUS UTAMA
FALKUTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA KAMPUS
KOTA MADIUN
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DAN KETERSEDIAAN OBAT DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS KAIBON

Disusun oleh:

Sukma Wati Widodo Putri

NIM: 32317447


Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 30 APR 2020

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Pada tanggal: 10 JUN 2020

Pembimbing,



Drs. Agus Purwanto. M.Si
NIK 3117086494


Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi



Benedicta D. Muljani
Benedicta D. Muljani, S.Sos., M.AB.
NIK 41199.0018

Ketua Program Studi,



Erlin Dwi Cahyani
Erlin Dwi Cahyani, M.Farm., Apt.
NIK 3211048715

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DAN KETERSEDIAAN OBAT DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS KAIBON

Laporan Penelitian Karya Tulis Ilmiah

Disusun oleh:

Sukma Wati Widodo Putri

NIM: 32317447

Tim Penguji

Nama
1. Angga Rahabistara Sumadji., M.Si.




NIK. 3108088711

2. Christianto Adhy Nugroho, M.Si

NIK. 3102017002

3. Drs. Agus Purwanto., M.Si.

NIK. 3117086494

Tanda Tangan
1. 
2. 
3. 

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: 10 JUN 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga,


Erlin Dwi Cahyani, M.Farm., Apt
NIK. 321104871

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sukma Wati Widodo Putri

NIM : 32317447

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian dan Ketersediaan Obat Diabetes Mellitus di Puskesmas Kaibon

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 26 Juni 2020

Yang menyatakan,



(Sukma Wati Widodo Putri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala taufik serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kefarmasian Dan Ketersediaan Obat Diabetes Militus di Puskemas Kaibon ”. Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Farmasi Diploma Tiga pada Falkutas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan laporan ini telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang baik dengan segala kerendahan hati disampaikan ucapan terima kasih sebagai berikut:

1. Ibu Benedicta D, Muljani,S,Sos.,M.AB₂ selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
2. Ibu Erlien Dwi Cahyani, M.Farm., Apt. selaku Ketua Program Studi Farmasi Diploma Tiga Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
3. Bapak Drs. Agus Purwanto, M.Si selaku pembimbing yang telah membantu dan memberikan masukan dan saran-saran, sehingga laporan karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Vidya Kartikaningrum, M.Farm, Apt. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran-saran yang membangun untuk terselesaikannya laporan karya tulis ilmiah ini.
5. Segenap Karyawan Puskesmas Kaibon yang telah memberi masukan dan bantuan selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah.
6. Orang tua penulis yang senantiasa memberi doa dan dukungan baik moril maupun materil selama melakukan penelitian dan penulisan karya tulis ini.
7. Rekan-rekan dan semua pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah memberikan bantuan sehingga dapat terselesaikannya penulisan Karya Tulis Ilmiah.

Terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis semoga menjadi amal bagi kita semua aamiin. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Madiun, 26 Juni 2020

Penulis

Sukma Wati Widodo Putri

MOTTO

Jika ingin hidup bahagia, terikat pada tujuan, bukan orang atau benda “ Albert Einstein”

Terlalu memperdulikan apa yang orang lain pikirkan dan kau akan selalu menjadi
tahanan mereka

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar kita Muhammad SAW yang telah menuntun saya hingga saat ini.

Saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang – orang yang sangat saya sayangi dan saya hormati.

1. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberi doa, dukungan, motivasi dan semangat yang tiada henti.
2. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan .
3. Semua dosen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah memberi ilmu kepada saya.
4. Teman- teman Puskesmas Kaibon, teman satu bimbingan KTI, dan teman Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
5. Serta semua orang- orang yang aku sayangi

ABSTRAK

Petugas farmasi dan ketersediaan obat diabetes melitus menentukan tingkat mutu pelayanan di bagian instalasi farmasi Puskesmas Kaibon. Fakta yang ditemukan pasien sering menunggu lama untuk memperoleh obat, tempat yang di rasa kurang luas, dan jumlah tenaga pelayanan yang kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pasien dan ketersediaan obat diabetes melitus terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Kaibon pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan terhadap 129 pasien rawat jalan yang memiliki riwayat penyakit diabetes melitus baik dengan atau tanpa penyakit penyerta. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji regresi linear ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahawa tingkat kepuasan pasien dan ketersediaan obat diabetes melitus berpengaruh terhadap mutu pelayanan pasien ($p = 0,05$). Ketersediaan obat paling besar berpengaruh dengan koefisien (β) 0,880. Hasil keseluruhan pelayanan Puskesmas Kaibon disimpulkan kurang memuaskan. Perlunya peningkatan pelayanan dan ketersediaan obat serta fasilitas penunjang sehingga meningkatkan kinerja pelayanan farmasi.

Kata kunci: *mutu pelayanan, diabetes melitus, kepuasan pasien, puskesmas kaibon*

ABSTRACT

Puskesmas is a first-level service unit that provides comprehensive and integrated services to the community, Puskesmas has the authority and responsibility for health activities in a work area without neglecting the quality of good service and quality in order to increase patient satisfaction that can benefit the community. Pharmacy officials and the availability of diabetes mellitus drugs determine the level of service quality in the pharmaceutical installation Puskesmas Kaibon. The facts found by patients often wait a long time to obtain drugs, a place that is felt less extensive, and the number of service personnel is lacking. This study aims to determine the effect of the level of patient satisfaction and the availability of diabetes mellitus drugs for outpatients at Puskesmas Kaibon in 2020. This study was conducted on 129 outpatients who have a history of diabetes mellitus with or without concomitant diseases. Data collection was carried out through a questionnaire and analyzed by linear regression test ($\alpha = 0,05$). The results of this study indicate that the level of patient satisfaction and the availability of diabetes mellitus drugs affect the quality of patient services ($p = 0,05$). The availability of drugs has the greatest effect on the coefficient (β) 0,880. The overall results of the Kaibon Community Health Center service were concluded to be unsatisfactory. The need to improve services and availability of drugs and supporting facilities so as to improve the performance of pharmaceutical services.

Keyword: *service quality, diabetes mellitus, patient satisfaction, puskesmas kaibon*

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACK..... | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| A. Puskesmas | 4 |
| B. Pelayanan Kefarmasian | 5 |
| C. Ketersediaan Obat..... | 5 |
| D. Kepuasan Pasien | 6 |
| E. Hasil Penelitian yang Relevan | 8 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 10 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 10 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 10 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 10 |
| D. Variabel dan Definisi Oprasional | 11 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 12 |
| F. Cara Pengumpulan Data | 15 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| G. Pengolaan dan Analisa Data | 15 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. | 17 |
| A. Hasil | 17 |
| B. Pembahasan..... | 31 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. | 41 |
| A. Kesimpulan. | 41 |
| B. Saran..... | 42 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 43 |
| LAMPIRAN | 45 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Tabel 1. Nama Variabel, Dimensi Pertanyaan Kuesioner, Kriteria Nilai Penelitian</u> | 14 |
| <u>Tabel 2. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Kehandalan di Puskesmas Kaibon</u> | 21 |
| <u>Tabel 3. Penilaian Responden Berdaasrkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Daya Tanggap di Puskesmas Kaibon</u> | 22 |
| <u>Tabel 4. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Jaminan di Puskesmas Kaibon</u> | 23 |
| <u>Tabel 5. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Empati di Puskesmas Kaibon</u> | 24 |
| <u>Tabel 6. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Tampilan/ Berwujud di Puskesmas Kaibon</u> | 25 |
| <u>Tabel 7. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Ketersediaan Obat di Puskesmas Kaibon</u> | 25 |
| <u>Tabel 8. Penilaian Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Farmasi Indikator Kepuasan Pasien di Puskesmas Kaibon</u> | 26 |
| <u>Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pasien dan Ketersediaan Obat Petugas farmasi dengan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kaibon</u> | 28 |
| <u>Tabel 10. Hasil Uji Homogenitas Kepuasan Pasien dan Ketersediaan Obat Petugas Farmasi dengan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kaibon</u> | 29 |
| <u>Tabel 11. Hubungan Mutu Pelayanan dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan</u> | 30 |
| <u>Tabel 12. Pengaruh Mutu Pelayanan dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan</u> | 31 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u> | 18 |
| <u>Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur</u> | 19 |
| <u>Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</u> | 19 |
| <u>Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</u> | 20 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden</u> | 46 |
| <u>Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian</u> | 47 |
| <u>Lampiran 3. Lembar Kuesioner</u> | 51 |
| <u>Lampiran 4. Hasil Uji Statistika Normalitas <i>Kromogorov Smirnov</i></u> | 58 |
| <u>Lampiran 5. Hasil Uji Statistika Homogenitas <i>One Away</i></u> | 59 |
| <u>Lampiran 6 .Hasil Uji Regresi Linear</u> | 60 |
| <u>Lampiran 7. Hasil Data Responden</u> | 62 |
| <u>Lampiran 8. Hasil Input Mutu Pelayanan Petugas Farmasi</u> | 69 |
| <u>Lampiran 9. Hasil Input Ketersediaan Obat</u> | 74 |
| <u>Lampiran 10. Hasil Input Kepuasan Pasien</u> | 78 |
| <u>Lampiran 11. Dokumentasi</u> | 87 |